Auftragsverarbeitung (AVV) hefti. CRM

Zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer wird gemäß Art. 28 DSGVO folgender Vertrag über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag geschlossen.

§ 1 Gegenstand und Dauer des Auftrags

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Software „Hefti OG" (crm.hefti.at) als Cloud-Dienst (CRM inkl. Kontaktverwaltung, E-Mail-Marketing, Automationen, Terminen, Posteingang, Kursen/Community) bereit und betreibt hierfür die notwendige Infrastruktur. Im Rahmen der Nutzung verarbeitet der Auftragnehmer personenbezogene Daten ausschließlich weisungsgebunden für den Auftraggeber. Die Dauer entspricht der Laufzeit des zugrunde liegenden Nutzungsvertrags.

§ 2 Art, Umfang und Zweck der Verarbeitung

Art der Verarbeitung: Erheben, Erfassen, Speichern, Organisieren, Verändern, Auslesen, Verwenden, Übermitteln (Versand von E-Mail/SMS/Nachrichten im Auftrag), Löschen der Daten mittels der Software.
Zweck: Kunden- und Interessentenverwaltung, Marketing- und Vertriebsprozesse, Kommunikation, Termin-/Kursverwaltung des Auftraggebers.
Kategorien betroffener Personen: Kunden, Interessenten, Newsletter-Abonnenten, Mitglieder, Ansprechpartner und Mitarbeiter des Auftraggebers.
Kategorien personenbezogener Daten: Stammdaten (Name, Anschrift), Kontaktdaten (E-Mail, Telefon), Kommunikationsinhalte, Vertrags-/Interaktionsdaten, Marketing-/Tracking-Daten (einwilligungsbasiert), ggf. weitere vom Auftraggeber erfasste Felder.

§ 3 Weisungsbindung

Der Auftragnehmer verarbeitet die Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach dokumentierten Weisungen des Auftraggebers, sofern er nicht gesetzlich zu einer anderen Verarbeitung verpflichtet ist. Weisungen erfolgen in der Regel durch Nutzung der Softwarefunktionen; darüber hinausgehende Einzelweisungen werden in Textform erteilt.

§ 4 Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)

Der Auftragnehmer trifft die in Anlage 1 beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO und hält diese während der Vertragslaufzeit auf einem angemessenen Stand.

§ 5 Unterauftragsverarbeiter

Der Auftraggeber stimmt dem Einsatz der in Anlage 2 genannten Unterauftragsverarbeiter zu. Der Auftragnehmer stellt vertraglich sicher, dass diese ein gleichwertiges Datenschutzniveau einhalten. Änderungen werden dem Auftraggeber mit angemessener Frist mitgeteilt; er kann berechtigten Einwänden widersprechen.

§ 6 Rechte der betroffenen Personen

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber mit geeigneten technischen Mitteln (u. a. DSGVO-Datenexport und Löschung je Kontakt, Aufbewahrungs-/Löschregeln) bei der Erfüllung der Betroffenenrechte (Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch).

§ 7 Mitwirkungs- und Meldepflichten

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der Pflichten aus Art. 32–36 DSGVO. Er meldet dem Auftraggeber Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich nach Bekanntwerden, damit dieser seine Meldepflichten (Art. 33/34 DSGVO, 72 Stunden) erfüllen kann.

§ 8 Löschung und Rückgabe

Nach Abschluss der Verarbeitung löscht der Auftragnehmer die Daten nach Wahl des Auftraggebers oder gibt sie zurück, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht. Der Auftraggeber kann seine Daten jederzeit selbst exportieren.

§ 9 Nachweise und Kontrollen

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die zur Einhaltung von Art. 28 DSGVO erforderlichen Informationen zur Verfügung und ermöglicht Überprüfungen in angemessenem Rahmen (z. B. durch Bereitstellung dieser Dokumentation und Auskünfte).

§ 10 Schlussbestimmungen

Es gilt das Recht am Sitz des Auftragnehmers (Österreich). Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit des Übrigen unberührt.